

## **MANUALE D'USO**

### Modulo Assistenza

#### **INDICE**

- 1) Accedere al Modulo Assistenza**
- 2) Inviare un messaggio di Assistenza**
- 3) Visualizzazione messaggi di Assistenza inviati**
- 4) Sezione ASSISTENZA MESSAGGI**
- 5) Layout ASSISTENZA MESSAGGI**
- 6) Visualizzazione dello STORICO dell' assistenza**

## 1 - Accedere al Modulo Assistenza

Da qualsiasi punto del software Ecotraccia premendo il pulsante "ASSISTENZA" presente sotto il LOG-OUT (Figura 1).



Figura 1

## 2 - Inviare un messaggio di Assistenza

Nella sezione ASSISTENZA è presente un modulo di invio (Figura 2).

**Invia Assistenza**

Argomento: accesso

Privato:  E-Mail (Mittente):

Oggetto:

Testo:

Allega File: Scegli file Nessun file selezionato

Invia Cancella

Figura 2

Il modulo d'invio è composto da diversi campi da compilare:

- **Argomento** : rappresenta l'argomento del messaggio (Es. problema in un formulario, seleziono l'argomento 'formulari'). E' un campo obbligatorio.
- **Privato**: se la casellina è spuntata il messaggio è privato (visibile solo all'utente che ha richiesto l'assistenza), mentre se la casellina non è spuntata il messaggio è visibile a tutti gli utenti dell'azienda.
- **E-mail**: e-mail mittente, se presente consente di ricevere una e-mail di avviso ad ogni messaggio ricevuto (dal tecnico).
- **Oggetto**: oggetto del messaggio. E' un campo obbligatorio.
- **Testo**: corpo del messaggio. E' un campo obbligatorio.
- **Allegato**: è possibile caricare un file da allegare alla richiesta di assistenza.

### 3 - Visualizzazione messaggi di Assistenza inviati

I messaggi di assistenza spediti sono visualizzati nel modo seguente :

Assistenza			
Rif.	P.	Data	Oggetto
173	No	20/03/2023	Assistenza con allegati

Gruppo: altro

Figura 3

Come mostra la Figura 3 ogni messaggio spedito è catalogato da un numero di riferimento (Rif.). Il numero di riferimento è evidenziato a seconda dello stato in cui si trova. Un messaggio inviato può avere tre stati:


- **ATTESA** colore rosso, l'assistenza **non** è stata **presa in consegna**;
- **IN ESECUZIONE** colore arancione, l'assistenza è stata **presa in consegna**;
- **ESEGUITO** colore verde, l'assistenza è stata **risolta**.

La legenda è visibile premendo sul simbolo  (Figura 4).

Assistenza			
Rif.	P.	Data	Oggetto

LEGENDA (STATO ASSISTENZA): ■ = Attesa; ■ = In esecuzione; ■ = Eseguita;

Figura 4

Se l'assistenza è stata risolta (colore verde) è possibile inserirla in uno storico, per future visualizzazioni, attraverso il pulsante  (Figura 5)

Assistenza			
Rif.	P.	Data	Oggetto
173	No	20/03/2023	Assistenza con allegati

Gruppo: altro

**Ultimo msg :** Assistenza eseguita

Figura 5

Oppure premendo il pulsante "Ok" nel dettaglio dell'assistenza (Figura 6)

Assistenza Messaggi		
Utente	Message	File

OGGETTO DEL 20/03/2023: ASSISTENZA CON ALLEGATI  
AGGIUNGI ALLO STORICO:

Figura 6

#### 4 - Sezione ASSISTENZA MESSAGGI

Attraverso il link nel codice di riferimento (Figura 7) è possibile entrare nella sezione "ASSISTENZA MESSAGGI" per continuare la conversazione (dell'argomento) e soprattutto visualizzare un'eventuale risposta del tecnico di Ecotraccia.

Rif.	P	Data	
171	No	20/03/2023	Assis

Figura 7

Finché l'argomento di assistenza non sarà presente nello storico sarà possibile inserire e ricevere messaggi.

#### 5 - Layout ASSISTENZA MESSAGGI

Assistenza Messaggi		
Utente	Messaggio	File
Utente 20/03/2023	messaggio di richiesta con allegato	
Utente 20/03/2023	messaggio senza allegato	
Utente 20/03/2023	altro allegato alla richiesta	
Assistenza 20/03/2023	risposta assistenza con allegato	
Assistenza 20/03/2023	risposta assistenza senza allegato	

Figura. 8

La Figura 8 rappresenta il dettaglio "ASSISTENZA MESSAGGI" nel quale si visualizzano tutti i messaggi della conversazione tra utente e l'assistenza di Ecotraccia e gli eventuali file allegati al singolo messaggio.

Cliccando sul file è possibile visualizzare il file allegato.

Come da Figura 9 l'utente può inserire un altro messaggio nella conversazione e allegare un file. Il messaggio verrà aggiunto premendo il pulsante "invia".

Assistenza Messaggi		
Utente	Messaggio	File
Utente 20/03/2023	messaggio di richiesta con allegato	 
<p><b>Inserisci</b></p> <p><input type="text"/></p> <p><input type="button" value="invia"/> <input type="button" value="cancella"/></p> <p>Allega File: <input type="button" value="Scegli file"/> Nessun file selezionato</p>		

Figura 9

**6 - Visualizzazione dello STORICO dell' assistenza** Attraverso il menù sinistro a scomparsa è possibile visualizzare il layout dello storico (Figura 10).



Filtri avanzati ?

Rif.	P	Data	Oggetto	Gruppo
173	No	20/03/2023	Assistenza con allegati	altro

Figura 10